



le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad



Addetto settore turistico

Durata in Ore: 177

Competenze Professionali

Competenza: Effettuare il disbrigo di adempimenti burocratici, amministrativi e logistici inerenti il viaggio

Profilo: Accompagnatore turistico

Area: Servizi turistici

Argomenti trattati:

- Panoramica del settore
- Le strutture ricettive
- Ruoli e figure operanti nel settore
- Aspettative
- Il ruolo dell'operatore come "biglietto da visita"
- L'importanza della customer care per creare valore
- La customer satisfaction come obiettivo ultimo
- Aziende di servizi
- Il ruolo dell'operatore call center
- Gestione comunicazione e risoluzione dei problemi
- Analisi cause e soluzioni
- Ascolto attivo ed empatia
- Tecniche di ascolto orientate al problem solving
- Riconoscere e definire il problema
- Il decalogo del problem solver
- Le fasi del problem solving
- Il metodo Wolf
- Decision making
- Creatività e pensiero laterale
- Tecniche assertive
- Gestione reclami
- Valutazione delle obiezioni: cosa nasconde?
- Rispondere alle obiezioni
- Tipi di obiezione e tecniche di risposta
- 2 livelli di problema e 4 approcci di risoluzione
- I passi per gestire un cliente difficile
- Le prenotazioni dell'azienda ricettiva: acquisizione, gestione
- Utilizzo e gestione dei servizi bancari: gestione del pagamento dell'ospite, dei depositi e del cambio valuta
- Gestione e coordinamento di sala per convegni, verifica della disponibilità di questi spazi e controllo che tutti i servizi collegati funzionino in maniera impeccabile (Strumenti per la registrazione degli interventi, apparecchiature audiovisive, allestimento delle sale..)
- Verifica della puntualità dell'organizzazione dei momenti di sosta nei lavori congressuali come coffe-break (intervalli ristorativi) o le colazioni di lavoro



le news Randstad le news Randstad le news Randstad le news Randstad



- Coordinamento delle attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria e pianificazione delle presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute o prevedibili
- Verifica della manutenzione dell' impianto ricettivo, in caso di guasti verifica dell' immediato intervento di tecnici
- Corretto utilizzo delle tecnologie, in modo particolare informatiche, che gli consentono di incrementare l' efficacia della propria attività (gestione di banche dati, trasmissione di informazioni, emissione di documenti fiscali)
- Rapporti di integrazione funzionale con altre figure che operano nella struttura ricettiva, in modo particolare con il responsabile commerciale, con il direttore e con l' addetto al planning
- Coordinazione delle proprie azioni con l' operato della governante, che è la responsabile dei servizi ai piani (dove sono collocate le stanze) e che provvede ad organizzare il personale - camerieri - inservienti - facchini, in funzioni degli arrivi e delle partenze dei clienti
- Come preparare e predisporre gli alimenti
- Preparazione e presentazione dei vassoi e delle tavole
- Come servire e preparare la colazione
- Prove pratiche
- Preparare e predisporre un coffee break
- Come presentare gli alimenti
- Servire e preparare
- Prove pratiche
- Preparazione e disposizione di una colazione di lavoro
- Come servire e riordinare la sala
- Prove pratiche
- In che cosa consiste il gala dinner
- Come presentare gli alimenti
- Preparazione e disposizione della sala
- Servizio e riordino
- Predisporre e preparazione della sala per gruppi di persone
- Servire e preparare
- Prove pratiche
- In che cosa consiste il servizio in camera
- Come soddisfare l'ordine
- Come prendere un'ordinazione di servizio a la carte
- Come servire le pietanze
- Prove pratiche

HACCP

- Cura e igiene della persona
- Cura dell' immagine
- L' abbigliamento
- Come presentarsi
- L' accoglienza
- Pulizia e igiene dell' ambiente di lavoro



le news Randstad le news Randstad le news Randstad le news Randstad



- Conservazione e trattamento igienico degli alimenti
- Pulizia e igiene delle attrezzature
- Come ridurre i rischi di contaminazione tra gli alimenti
- I fattori di rischio per le tossinfezioni alimentari e malattie trasmissibili dagli alimenti
- Le principali categorie di alimenti: caratteristiche generali, tecnologie, trasformazioni e sicurezza
- Igiene della persona (igiene delle mani, abbigliamento, consapevolezza del proprio stato di salute)
- Sanificazione
- Reg. 852/2004 CE, D.Lgs. 155/97 ed il sistema HACCP
- Legislazione e motivazione all'interesse per l'igiene
- Elementi di batteriologia e tossinfezioni alimentare
- Malattie trasmesse dagli alimenti
- Tecniche di prevenzione delle contaminazioni batteriche
- Igiene del personale, dei locali e delle attrezzature
- Igiene della preparazione e commercializzazione degli alimenti
- Procedure di pulizia e sanificazione dell'ambiente e delle attrezzature
- Manutenzione e monitoraggio dei locali e delle attrezzature
- Tecniche di conservazione e di trasporto degli alimenti
- Lettura delle procedure operative, dei diagrammi di flusso e dei parametri applicati ai CCP.

SICUREZZA

- Le norme di riservatezza e le regole per la conservazione delle cose personali
- Norme sulla sicurezza e sui principi di igiene
- Le procedure di lavoro e di controllo
- Il ripristino delle dotazioni nelle camere, nella sala e nel buffet di prima colazione
- Le giacenze di magazzino
- I macchinari e le strumentazioni per le pulizie
- La manutenzione ricorrente
- Le caratteristiche comuni e le differenze dei macchinari e dei prodotti;
- I manuali di istruzione
- Le norme sulla sicurezza e sui principi di igiene
- Il ruolo del facchino
- Cura di sé ed igiene personale
- Gestione oggetti personali smarriti
- La gestione dei piani: tipi di stanze, dotazioni ed attrezzature dei piani
- Gestione degli spazi comuni
- Servizi ai congressisti
- Accoglienza e assistenza in aeroporto, stazione, albergo e sede del congresso
- Programmi di lavoro (tipologia delle sedute)
- Programmi collaterali (attività sociali dei congressisti e accompagnatori)
- I congressisti e i loro ospiti: le diverse aspettative ed esigenze
- Il gruppo ed il singolo
- Meccanismi in-group ed out-group
- Dinamiche negative nel servizio al cliente



le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad
le news Randstad



COMUNICAZIONE

- le regole della comunicazione
- test di autovalutazione sul proprio stile comunicativo e sulla capacità di ascolto
- l'intero processo comunicativo
- linguaggio verbale, paraverbale, non verbale
- costruire un modello comunicativo efficace
- le emozioni nel processo comunicativo
- come appurare l'effettiva comprensione: l'importanza del feed-back.

TIME MANAGEMENT

- introduzione al tema del tempo
- qual è il mio rapporto col tempo?
- i fattori correlati alla gestione del tempo
- metodi e strumenti per la gestione del proprio tempo
- importanza e urgenza
- pianificare l'uso del tempo
- gli stili personali in relazione alla gestione del tempo
- le relazioni tra tempo e stress

MARKETING DI SE STESSI

- Conoscersi per rapportarsi con gli altri in modo costruttivo
- Come valorizzarsi
- Come utilizzare la propria immagine per soddisfare i bisogni degli interlocutori

GESTIONE DELLO STRESS

- Cos'è lo stress: stress ed eustress
- Individuare le situazioni di stress e gli stressors
- Strategie consapevoli per gestire lo stress
- Il cervello e le sue potenzialità
- Corpo, mente ed emozioni
- Creattiva i tuoi sensi dal dentro
- Yoganidra per stare meglio

Il corso si svolgerà in orario diurno (9-13 e/o 14-18) con cadenza settimanale da definirsi

Sede di accreditamento: Randstad HR Solutions SRL Via Lepetit 8/10 Milano (MI)